



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия гостеприимства

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(Сервис)

Форма подготовки: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 514

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства, протокол от «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Составитель: Н.П. Овчаренко, канд. техн. наук, доцент

Владивосток
2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

Аннотация дисциплины

Индустрия гостеприимства

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы / 144 академических часа. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 1 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 72 часа, контроль - 36 часов (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

Цель:

Сформировать компетенции, позволяющие разрабатывать и совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Обеспечить студентов базовыми знаниями в сфере индустрии гостеприимства на основе мирового и российского опыта в данной области, ориентировать студентов во всем разнообразии организации и управления предприятиями сервиса.

Задачи:

- сформировать у студентов понимание клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности;
- сформировать знания о системе клиентских отношений;
- сформировать у студентов знания по базовой терминологии, применяемой в индустрии гостеприимства;
- изучить основные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить перспективы развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- сформировать знания по структуре индустрии гостеприимства;
- изучить нормативные документов в области индустрии гостеприимства;
- ознакомить студентов со спецификой труда в индустрии гостеприимства.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

УК-3-способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; УК-5-способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; УК-6-способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; ОПК-2-способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью, полученные в результате изучения дисциплин «Communication Skills for service», «Управленческое мышление», «Введение в дисциплинарные картины мира».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как «Сервисная деятельность», «Технология и организация гостиничной деятельности», «Проектная деятельность», «Основы санаторно-курортной деятельности», формирующих компетенции ПК-2- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности; ПК-3 -способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Индустрия гостеприимства», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результат обучения по дисциплине)
Сервисный	ПК-1-Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	знает: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности умеет: применять

			клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПК-1.2 Участствует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений
		ПК-1.3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений	знает, как совершенствовать клиентские отношения умеет: совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов

Результаты обучения на дисциплине «Индустрия гостеприимства» также формируются в рамках других дисциплин, таких как «Конфликтология сервисного обслуживания», «Психология сервисного обслуживания», «Сервисная деятельность», «Клиентоориентированный сервис».

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Индустрия гостеприимства» применяются дистанционные образовательные технологии и методы / активного / интерактивного обучения.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать компетенции, позволяющие организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением современных клиентоориентированных технологий. Обеспечить студентов базовыми знаниями в сфере индустрии гостеприимства на основе мирового и российского опыта в данной области, ориентировать студентов во всем разнообразии организации и управления предприятиями сервиса.

Задачи:

- сформировать у студентов понимание клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности;
- сформировать знания о системе клиентских отношений;
- сформировать у студентов знания по базовой терминологии, применяемой в индустрии гостеприимства;
- изучить основные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить перспективы развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- сформировать знания по структуре индустрии гостеприимства;
- изучить нормативные документов в области индустрии гостеприимства;
- ознакомить студентов со спецификой труда в индустрии гостеприимства.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы / 144 академических часа. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 1 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 72 часа, контроль - 36 часов (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Индустрия гостеприимства», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результат обучения по дисциплине)
Сервисный	ПК-1-Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	знает: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности умеет: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПК-1.2 Участствует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений
		ПК-1.3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений	знает, как совершенствовать клиентские отношения умеет: совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов

II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Структура дисциплины:
Индустрия гостеприимства

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости	
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль	
1	Предмет, методы и задачи изучения дисциплины индустрии гостеприимства	2	2		2		9		рейтинг
2	Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.	2	2		2		9		рейтинг
3	Введение в гостиничную индустрию	2	2		2		9		рейтинг
4	Индустрия питания	2	2		2		9		рейтинг
5	Основы туристской индустрии. Виды туризма	2	2		2		9		рейтинг
6	Клиентоориентированный сервис	2	2		2		9		рейтинг
7	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	2	4		4		9		рейтинг
8	Управление персоналом в индустрии гостеприимства	2	2		2		9		рейтинг
	Итого		18		18		72	36	экзамен

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины индустрии гостеприимства.

Тема 1. История становления и развития индустрии гостеприимства. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный).

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Раздел 2. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Раздел 3. Введение в гостиничную индустрию

Тема 1. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Некоммерческие гостиничные объединения.

Тема 2. Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования

Тема 3. Модели организации гостиничного бизнеса

Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг

Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.

Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.

Раздел 4. Индустрия питания.

Тема 1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов.

Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.

Раздел 5. Основы туристской индустрии. Виды туризма

Раздел 6. Клиентоориентированный сервис.

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга. Клиентоориентированные стратегии.

Раздел 7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

Раздел 8. Управления персоналом в индустрии гостеприимства.

Тема 1. Подбор и обучение персонала.

Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.

Тема 2. Аттестация и мотивация персонала.

Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Занятие 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины индустрии гостеприимства

Вопросы для подготовки:

1. Развитие гостиничного дела в Древнем мире
2. Развитие гостиничного дела в Средние века
3. Развитие гостиничного дела в 18-19 века
4. Развитие гостиничного дела в 20 веке
5. Развитие индустрии гостеприимства в России:
 - 5.1. Средства размещения в древней Руси.
 - 5.2. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
 - 5.3. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
 - 5.4. Гостиничное хозяйство в годы советской власти (до начала войны)
 - 5.5. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы
6. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке.

Занятие 2. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Цель занятия: изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Задание:

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в РФ.
3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Приморском крае (Владивосток).
4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.
5. Основные группы факторов, влияющие на развитие и состояние индустрии гостеприимства. Дать общую характеристику.

6. Пояснить и привести примеры, как стабильность экономического развития страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
7. Пояснить и привести примеры, как темпы социально-демографического развития страны влияют на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
8. Пояснить и привести примеры, как степень политической стабильности страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
9. Пояснить и привести примеры, как окружающая среда и экология влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
10. Пояснить и привести примеры, как безопасность в стране влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
11. Пояснить и привести примеры, как развитие деловой активности населения страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
12. Пояснить и привести примеры, как эффективность государственных систем управления влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?

Занятие 3. Введение в гостиничную индустрию

Вопросы для подготовки:

1. Системы категоризации и классификации средств размещения в международной практике. Взаимосвязь категории средства размещения и цены размещения. (Рассмотреть на примере Франции, Испании, Португалии, Швейцарии, Великобритании, Дании, Швеции, Норвегии, Венгрии, Болгарии, Словении, США, Мексики, Индии, Марокко, Австралии.)
2. Системы категоризации независимых экспертов.
3. Модели организации гостиничного бизнеса.

Метод активного / интерактивного обучения – Ситуация для обсуждения:
«Прошлое и настоящее гостиничного бизнеса».

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Модель Ритца.
2. Модель Кемонса Уилсона – гостиничные цепи. Основные преимущества гостиничных цепей.
3. Добровольные гостиничные цепи.
4. Гостиничные консорциумы.
5. Ассоциации.
6. Независимая гостиница.
7. Управление гостиничными цепями: франчайзинг, управление по контракту.
8. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
9. Ведущие гостиничные цепи.
10. Влияние торговой марки на конкурентоспособность цепи.
11. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.

Занятие 4. Индустрия питания

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Концепция ресторанного заведения (на конкретном примере).
2. Виды ресторанного обслуживания.
3. Меню, его виды и специфика.
4. Профессиональный этикет обслуживания.

Занятие 5. Основы туристской индустрии. Виды туризма.

Задание:

1. Туристский продукт
2. Туроператор
3. Турагент
4. Виды туризма (презентация)
5. Значение туризма

Занятие 6. Клиентоориентированный сервис

Гостиничный сервис. Специфика продукта «гостиничное обслуживание»

Занятие 7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства

Телефонный этикет.

Занятие 8. Персонал в индустрии гостеприимства.

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Системы образования: школы гостеприимства и т.д.
2. Особенности российского менталитета.
3. Современный руководитель предприятия индустрии гостеприимства.
4. Система мотивации персонала.
5. Размер и система чаевых.
6. Психологическая культура сервиса.

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Лабораторные работы не предусмотрены

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Предмет, методы и задачи изучения дисциплины индустрии гостеприимства	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	знает , как совершенствовать клиентские отношения умеет : совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов	УО-1 ПР-1	рейтинг
2	Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	знает , как совершенствовать клиентские отношения умеет : совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов	УО-1 ПР-1	рейтинг

3	Введение в гостиничную индустрию	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
4	Индустрия питания	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
5	Основы туристской индустрии. Виды туризма	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
6	Клиентоориентированный сервис	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	знает: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности умеет: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	УО-1 ПР-1	рейтинг
7	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	знает: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности умеет: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	УО-1 ПР-1	рейтинг

			деятельности		
8	Управление персоналом в индустрии гостеприимства	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	знает: системы клиентских отношений умеет: разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг

* Рекомендуемые формы оценочных средств: 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); 2) технические средства контроля (ТС); 3) письменные работы (ПР): тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6).и т.п. (список может быть дополнен в соответствии со спецификой ОПОП и внутренней нормативной документацией ДВФУ).

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;

- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

(для онлайн-курса)

Онлайн курс не предусмотрен

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов; под редакцией В. С. Абрамова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 444 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477973>
2. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б.,

- Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2019. – 165 с. – (бакалавриат). – URL: <https://book.ru/book/931087>
3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Юрайт, 2020. – 98 с. – (Высшее образование). – <https://urait.ru/bcode/457038>
4. Гостиничный менеджмент.: учебное пособие / Федудин А.А., под ред. и др. – Москва: КноРус, 2019. – 426 с. – (бакалавриат). – URL:<https://book.ru/book/932515>
5. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 384 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/473497>
6. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с. – (Библиотека словарей ИНФРА-М). - <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
7. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html>
8. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>
9. Коммуникации в гостиничном бизнесе: учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>
10. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1079340>
11. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
12. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – URL: <https://doi.org/10.23682/99991https://www.iprbookshop.ru/99991.html>
13. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. —

3-е изд. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>

14. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Л.Л. Руденко – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 208 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

15. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 136 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082438>

16. Шумакова Е.В. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие/ Е.В. Шумакова. – Казань: Бук, 2021. – 102 с. https://elibrary.ru/download/elibrary_44911002_92931344.pdf

Дополнительная литература

1. Абазян А.Г. Основные стратегические направления развития гостиничного бизнеса / А.Г. Абазян, В. Калинина // Курорты. Сервис. Туризм. – 2018. – № 2 (39). – С. 6-11. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36491529>

2. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>

3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>

4. Мальшина, Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 с. <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>

5. Некрасова О.Л. Механизм формирования стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства // Вестник Донецкого национального университета. Серия В, Экономика и право. – 2016. – № 2. – С. 86-91. – Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32658075>

6. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. <http://www.iprbookshop.ru/79512.html>.

7. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 249 с. – ISBN 978-5-394-03140-3. – <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

8. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. – Москва: КноРус, 2017. – 219 с.: – <https://www.book.ru/book/920197>

9. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – (Высшее образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотечные ресурсы ДВФУ <https://www.dvfu.ru/library/>.
2. Нормативно-правовые документы <http://www.consultant.ru/>
3. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php
4. Институт научной информации по общественным наукам РАН <http://www.inion.ru/>
5. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru>
6. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
7. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
8. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
9. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
10. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС ДВФУ, Консультант плюс,

библиотеки, ресурсы и порталы по философии, электронная библиотека диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека eLIBRARY, электронно-библиотечная система издательства «Лань», электронная библиотека "Консультант студента", электронно-библиотечная система IPRbooks, информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам", базы данных ИНИОН (Института научной информации по общественным наукам), и доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ, доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ, доступ к нормативным документам ДВФУ.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных и творческих работ.

Освоение дисциплины «Индустрия гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия гостеприимства» является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
G434	компьютеры типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудиовизуальными средствами проектор Panasonic DLPPjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.	Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Promt Все словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Компас 3D модуль ЧПУ. Токарная обработка v16 Интермех Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.